



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

PENGARUH COMPLAINT BEHAVIOUR TERHADAP SERVICE RECOVERY SATISFACTION YANG DIMEDIASI OLEH PERCEIVED SERVICE RECOVERY QUALITY PADA PENUMPANG MASKAPAI PENERBANGAN LION AIR DI BANDA ACEH

ABSTRACT

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pengaruh Complaint Behaviour Terhadap Service Recovery Satisfaction yang Dimediasi Oleh Perceived Service Recovery Quality pada Penumpang Maskapai Penerbangan Lion Air di Banda Aceh. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 200 responden yaitu pada Penumpang Lion Air di Banda Aceh. Teknik pengambilan sampel menggunakan Accidental Sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah Variance base dengan Analysis of Moment Structure (AMOS) yang digunakan sebagai metode analisis untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel yang terlibat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Complaint Behaviour berpengaruh signifikan terhadap Perceived Service Recovery dan juga diperoleh hasil bahwa variabel Perceived Service Recovery memediasi hubungan antara Complaint Behaviour dan Service Recovery Satisfaction. Semakin banyak penumpang melakukan Complaint Behaviour maka semakin kuat hubungan antara Perceived Service Recovery Quality dan Service Recovery Satisfaction.

Kata Kunci: Complaint Behaviour, Service Recovery Satisfaction, Perceived Service Recovery Quality.

â€f